

## *Розділ III*

# КОМУНІКАТИВНІ ПРОЦЕСИ У СУЧАСНІЙ ПСИХОЛОГІЧНІЙ НАУЦІ

УДК 159.9

О. І. Богучарова

## РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ЯК СИСТЕМОТВІРНОЇ СКЛАДОВОЇ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗДОРОВ'Я ПСИХОЛОГА-ПРАКТИКА ТА СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

*Розглянуто комунікативну толерантність як системотвірний особистісний чинник психологічного здоров'я практичного психолога і соціального працівника, рівень його професійної компетентності. Емпіричні дані демонструють значущі відмінності у групах між фахівцями за показниками благотворності впливу на іншого (толерантність – інтолерантність), рівня суб'єктивного благополуччя і базової вищої профільної освіти.*

**Ключові слова:** *комунікативна толерантність, психологічне здоров'я, професійна компетентність.*

**Постановка проблеми.** Трансформаційні процеси, що тривають в українському суспільстві, спричинили появу чималої кількості нових галузей професійної діяльності. Такими можна вважати становлення практичної психології та соціальної роботи в Україні, які мають на меті допомогу та сприяння людині в адаптації до складних, часто невизначених умов існування, превентивну та поточну допомогу в разі психічних, соматичних захворювань, душевних і духовних страждань, пов'язаних із розладами настрою, алкоголізмом, наркоманією, життєвими стресами, конфліктами, граничними станами тощо. Реалізація цих завдань залежить від комунікативної складової професійної компетентності практичного психолога та соціального працівника, а також від того, наскільки ця складова входить до психологічного здоров'я фахівця як його системоутворювальний чинник. Тому що ці фахівці повинні вміти застосовувати свої професійні знання, вміння та здібності для віднайдення форм, способів і методів фахової роботи, які відповідають соціальній ситуації іншої особи (клієнта) та визначають результативність надання ефективної професійної допомоги, до того

ж є чинником психологічного здоров'я, а отже, і психологічного благополуччя. Становлення та збереження продуктивних взаємин із клієнтом, неупереджене ставлення до нього можливе за наявності таких професійно важливих якостей практичного психолога й соціального працівника, як комунікативна толерантність і психологічне здоров'я фахівця-практика.

**Стан дослідження.** Діапазон підходів до вивчення проблеми комунікативної толерантності достатньо широкий. Окремі її аспекти відображені в теорії комунікативної дії (Ю. Хабермас), концепції професійного спілкування (К. Абульханова-Славська, М. Бахтін, О. Бодальов, Л. Петровська, Ю. Ємельянов та ін.) [6], компетентнісному підході до розгляду особи професіонала (Н. Чепелева, Ю. Швалб) [19; 20]. Дослідження толерантності як форми активної взаємодії зі світом, що виражається в терпимому ставленні до чужих думок, поведінки та віри, у визнанні багатомірності суспільного буття, відображені в багатьох працях (І. Гасанов, В. Золотухін, О. Ільїн, Ю. Іщенко, В. Тишков). У деяких наукових доробках толерантність розглядається як психологічний феномен (О. Асмолов, І. Гріншпун) [1; 6]. Також учені розуміють толерантність як умову ефективної адаптації до невизначених умов діяльності (Е. Носенко, М. Шаповал) [13]. Чимало досліджень присвячено висвітленню ролі толерантності в самоактуалізації особистості, що є ознакою психологічного здоров'я (М. Бубер, А. Маслоу, Р. Олпорт, К. Роджерс, В. Франкл, Е. Фром та ін.) [1]. Комунікативна толерантність вивчається в контексті проблеми професійної взаємодії та стосунків у малих групах (О. Клепцова, Я. Коломінській) [15], як умова успішної навчальної діяльності майбутніх спеціалістів (О. Калач, Л. Ніколаєва, О. Сухіх) [10; 20].

Більш ретельний аналіз доводить, що вивчення толерантності здійснюється за такими напрямками: диверсифікаційним, що визначає толерантність як складний, багатоаспектний і багатокомпонентний феномен, психологічний зміст якого не може бути зведений до окремої властивості індивіда (Р. Крістал, І. Петтай, М. Уолцер) [4]; фасилітативним, за яким толерантність не стільки формується, скільки розвивається (О. Виноградова, Н. Кудзієва, Н. Макарова, О. Скрябіна) [5; 7; 17]; діалогічним, що визначає толерантність як особливий спосіб взаємовідносин і міжособистісної взаємодії, спілкування з Іншим, як міжособистісний діалог (М. Бахтін, С. Братченко, М. Папуча та ін.) [5].

На підставі аналізу вітчизняних і зарубіжних досліджень з'ясовано, що представники різних підходів тлумачать толерантність як психофізіологічний стан, що послаблює реагування на будь-який несприятливий чинник у результаті зниження чутливості до його дії

(А. Реан) [1]; психологічну стійкість за наявності фрустраторів або стресорів, що забезпечує успішну адаптацію до невизначених умов діяльності (Е. Носенко, М. Шаповал) [13]; прояв свідомого, осмисленого та відповідального вибору людини, її позиції та активності у формуванні певних стосунків (Л. Рюмшина, Е. Фромм, М. Хоркхаймер); соціальну категорію, що розкривається через повагу та визнання рівності, відмову від домінування та насильства, визнання багатомірності й різноманіття людської культури, норм, вірувань, відмову від зведення цього різноманіття до одноманітності або до переважання однієї точки зору (О. Асмолов) [1]; необхідну умову міжособистісних відносин (В. М'ясищев та ін.) [12].

Не менш значні за обсягом напрями та підходи до розв'язання проблеми психологічного здоров'я (Л. Бурлачук, О. Васильєва, О. Даниленко, І. Дубровіна, О. Завгородня, І. Калітєвська, З. Кісарчук, А. Маслоу, Г. Олпорт, В. Панок, Н. Чепелева, О. Шувалов). Зауважимо, що психологічні компоненти здоров'я є найменш дослідженими та найбільш неоднозначно трактованими у системі загального здоров'я, як і проблеми психологічного здоров'я та суб'єктивного благополуччя (Р. Шаміонов) [18], притому ця проблема є порівняно новим напрямом дослідження. На підтвердження достатньо навести думку С. Максименка, який зазначає, що психічне здоров'я є вельми широким поняттям і має чимало ступенів. Він пропонує визначати це поняття на підставі того, як людина ставиться до себе, до інших і як задовольняє потреби життя. Спираючись на матеріали Всесвітньої федерації психічного здоров'я, С. Максименко конкретизує кожен із цих видів ставлення. Для цього він використовує показники, які відображають особливості функціонування психічно здорових людей у процесі їх життєдіяльності. Так, перший вид ставлення відображає гармонію у сфері самосвідомості людини, її позитивне самосприйняття («люди не применшують і не перебільшують свої здібності, вона добре ставиться до себе»); другий вид ставлення відображає позитивне емоційно-ціннісне ставлення людини до інших («вона любить людей і довіряє їм, відчувається добре поруч з іншими»); і, нарешті, третій вид ставлення – до вимог життя – засвідчує, що психічно здорова людина ефективно діє в навколишньому середовищі («її діяльність не детермінується лише зовнішніми силами, вона вільно ставить перед собою цілі, самостійно ухвалює рішення і бере на себе відповідальність за свої вчинки»). Крім того, підкреслює автор, психічно здорова особа характеризується стресостійкістю, усвідомлює й обстоює власні права і потреби. Реалізація вказаних видів ставлення дає людині духовний спокій і почуття щастя [9, с. 6].

Під поняттям психологічного здоров'я загалом розуміється інтеграція внутрішнього і зовнішнього світів, а також самоуправління, самовираження, самоконструювання. Узагалі психологічне здоров'я, за припущеннями вчених (Б. Братусь, О. Завгородня) [2; 8], повинно кваліфікуватися за високим рівнем сформованої свідомої саморегуляції, раціонально-вольової сфери, що забезпечує можливість соціальної адаптації та водночас є вільним непригніченим становленням емоційної сфери, активністю неусвідомлюваних психічних процесів, на чому ґрунтується здатність людини до глибоких переживань та інтуїції. Вважається, що психологічне здоров'я є однією з передумов досягнення особистісної зрілості (Г. Олпорт, К. Роджерс) [8; 10; 11], а саме особистісна зрілість як ознака психологічного здоров'я відрізняє практичного психолога і соціального працівника як фахівців соціономічної сфери.

Щодо комунікативної толерантності психолога-практика і соціального працівника як складової психологічного здоров'я, то її доцільно розглядати у двох аспектах: 1) як індивідуально-психологічну властивість особи, до якої входять особистісні якості (зокрема професійні) та ставлення (до себе, до інших, до виконуваної діяльності); 2) як здатність, що є психологічною характеристикою компетентності психолога-практика і соціального працівника не тільки в професії, а й у житті. Здатність до комунікативної толерантності як психологічну характеристику компетентності психолога-практика і соціального працівника науковці тлумачать через поняття «готовність до діяльності» (О. Власова, Ю. Швалб) [4; 20]. Така здатність відображає сукупність набутих у процесі навчання та діяльності особистісних можливостей. Психологічна готовність психолога-практика і соціального працівника до виконання професійної діяльності передбачає практичну підготовленість, тобто компетентність у вирішенні певного класу завдань, зокрема завдань власного життя у сфері здорового та повноцінного існування. Отже, здатність психолога-практика і соціального працівника до комунікативної толерантності містить дві підсистеми, кожна з яких складається з двох компонентів: 1) психологічної готовності, що охоплює когнітивну, емоційну і поведінкову складові та відображає внутрішній бік компетентної діяльності й компетентного життя; 2) практичної підготовленості як функціональної компетентності, що містить комунікативну, технологічну та концептуальну компетентності та навички й уміння підтримувати статус свого психологічного здоров'я без шкоди для інших.

Водночас необхідно зазначити про недостатність вивчення проблеми комунікативної толерантності як показника рівня психологічного

здоров'я [16] та її визначення як системоутворювального особистісного чинника, провідного для успішного виконання професійної діяльності практичних психологів (В. Панок) [14] і соціальних працівників та їх особистого життя. Зокрема, це стосується питань про вплив здатності до комунікативної толерантності як суттєвої складової психологічного благополуччя; конструювання ефективних стосунків із клієнтами; залежність розвитку особистісних якостей як професійного інструментарію фахівця від наявності базової освіти. Недостатня розробленість досліджуваного аспекта зумовила вибір теми статті.

**Виклад основних положень.** У дослідженні взяли участь фахівці сфери соціального обслуговування населення України (соціальні працівники та психологи) із різним стажем роботи, різною базовою фаховою освітою, штатні та залучені спеціалісти (47 осіб). Такий підхід до визначення вибірки дозволив виявити загальні закономірності комунікативної толерантності незалежно від специфіки виконуваної роботи як складової та показника рівня психологічного здоров'я фахівців.

Згідно з результатами здійсненого дослідження, більшість психологів і соціальних працівників мають середній рівень комунікативної толерантності, що становить 40% на кривій нормального розподілу. Тобто кваліфікаційна оцінка цієї якості не є і не становить статистично визначену характеристику цих категорій фахівців. Відтак психологічне здоров'я не набуває виразно позитивного профілю.

Для нашої вибірки характерними є невміння пристосовуватися до партнера з комунікативної взаємодії, прагнення змінити («переробити») насамперед партнера, а не себе. Практичні психологи, як і соціальні працівники, регламентують прояв індивідуальності іншої людини, адаптація до себе для них є функціонально важливішою і досягається легше, аніж адаптація до партнера. Усе це: неприйняття, перевиховання, непростення, невміння пристосовуватись до іншого – знижує загальний показник благотворності впливу на оточення. Водночас на відміну від соціальних працівників, особливо за відсутності базової фахової освіти, практичні психологи продемонстрували більш високі показники рівня комунікативної толерантності, що в цілому становить 48,9% на кривій нормального розподілу, і вищий рівень психологічного благополуччя. Серед якостей, які виявилися більш розвинутими і такими, що виконують найбільшу роль у діяльності психологів, є допитливість, креативність, любов до пізнання, усвідомлення перспективи та відкритість новому досвіду. Комунікативні ж уміння охоплюють активне слухання, встановлення контакту, заінтересованість в отриманні зворотного зв'язку і адекватне реагування на нього.

Дані практичних психологів і соціальних працівників подано разом на протигагу представникам інших спеціальностей за ознакою базової освіти (табл.).

Таблиця

**Показники відмінностей між групами  
соціальних працівників і психологів  
за наявності фахової освіти**

Шкала комунікативної толерантності з негативним знаком (інтолерантності) як показник нездоров'я	Наявність фахової освіти або нефахової іншої спеціальності	Середній показник
Неприйняття	Соціальні працівники – психологи	3,5
	Інша спеціальність	4,8
Перевиховання	Соціальні працівники – психологи	4,4
	Інша спеціальність	6,6
Непрощення	Соціальні працівники – психологи	3,3
	Інша спеціальність	5,9
Пристосовування	Соціальні працівники – психологи	3,2
	Інша спеціальність	5,2
Загальний показник	Соціальні працівники – психологи	36,5
	Інша спеціальність	50,4

Установлено наявність кореляційних взаємозв'язків між комунікативною та соціокультурною толерантністю, між цими обома показниками і рівнем психологічного здоров'я. Визначено, що чим вищий показник за факторами «доброта», «гуманність» і «мотивації саморозвитку», що характеризує толерантність і водночас психологічне здоров'я, тим менше соціальний працівник і психолог схильні до неприйняття індивідуальності партнера зі взаємодії ( $p \leq 0,05$ ). Що більше вони проявляють мотивацію до адаптації та пристосування до характерів, звичок, установок або домагань іншої людини (підстроювання, рапорт), то менше прагнення переробити, перевиховати партнера із взаємодії, підлаштувати під себе, зробити його зручнішим, більш придатним ( $p \leq 0,05$ ). Також що нижчий рівень емпатії, то більше виявляється категоричність або консервативність в оцінках людей, схильність використовувати себе як еталон під час оцінювання інших ( $p \leq 0,05$ ). Маємо засвідчити, що комунікативна толерантність як професійна здатність фахівця виявляється в доброті, гуманності, мотивації саморозвитку, емпатії, здатності до розвинених форм самоконтролю та вміннях саморегуляції власної поведінки. З одного боку, це вказує на те,

що особистісні характеристики практичного психолога і соціального працівника, зокрема це стосується питань про здатність до комунікативної толерантності як складової психологічного здоров'я та як характеристики благодетельності впливу на оточення з метою підтримки власного психологічного благополуччя, є їх робочим інструментарієм, завдяки якому досягається ефективність допомоги іншій людині. З іншого боку, з'ясується, що зазначені якості, які становлять важливу складову психологічного благополуччя та допомагають позбутися почуття неуспішності в професії, пов'язані з дефіцитом професійної освітньої підготовки.

Сучасні умови надання допомоги іншій людині видаються динамічними, що доповнює і посилює динамічність стосунків «індивід – середовище». У таких умовах для фахівців важливі і зовнішні показники успішності адаптації (соціально-психологічний статус, успішність), і психологічне здоров'я за внутрішніми критеріями адаптації та суб'єктивного благополуччя (комфортні внутрішні стани, переживання, психологічне благополуччя тощо). Відображено і статистично обґрунтовано, що задоволеність фахівців різними аспектами життєдіяльності та їх нервово-психічна стійкість, що становлять основу структури психологічного здоров'я, залежать від умов праці, сформованості позитивної орієнтації на іншу людину, здобуття та передачу їй свого позитивного життєвого досвіду як основної цінності, що спрямовує професійну діяльність, забезпечує відчуття власної гідності, впевненості в собі, самоповаги, віри у власну суб'єктивну ефективність і почуття психологічного благополуччя.

Здійснено порівняння цих структур у соціальних працівників і психологів. Доведено, що, з точки зору оптимального використання адаптивних механізмів, пов'язаних із рівнем психологічного здоров'я, третина соціальних працівників і психологів відчувають напруженість, страждають від почуття провини, мають високу тривожність ( $p \leq 0,01$ ), обумовлені незадоволенням базових мотивів і тотальним почуттям неуспішності.

Особливо це стосується психологів ( $r = 0,221$ ,  $p < 0,05$ ). Мотиваційні суперечності психологів, соціальних працівників проєктуються на їх взаємини з клієнтами, стаючи суб'єктивною перешкодою для продуктивної соціальної та психологічної співпраці, часто це сприймається фахівцями як непереборні труднощі, що погіршують не лише якість їх допомоги клієнту, суб'єктивне благополуччя, а й статус їх психологічного здоров'я. Тому така висока плінність цих кадрів у різних, зокрема соціальних і освітніх, установах, де працюють соціальні працівники та психологи-практики.

З'ясовано, що на рівень розвитку комунікативної толерантності впливають такі фактори, як форма співпраці та наявність базової вищої освіти. За формою співпраці значущою виявилася різниця між такими чинниками: невміння приховувати або нівелювати неприємні відчуття в разі зіткнення з некомунікабельними якостями ( $p \leq 0,01$ ); прагнення переробити, перевиховати партнера ( $p \leq 0,01$ ); невміння пробачати іншому помилки, незручність, ненавмисно заподіяні неприємності та шкода ( $p \leq 0,01$ ). Також важливим є почуття самовпевненості, суб'єктивного благополуччя, можливість самореалізації в професії та реалізація вміння «бути автором свого життя».

Це доводить, що внесок комунікативної толерантності у психологічне здоров'я психолога-практика і соціального працівника перетворює його на суб'єкта життя, якщо у фахівця розвинена ця властивість, а тому вказує на системоутворювальний характер комунікативної толерантності у структурі психологічного здоров'я.

**Висновки.** Отже, результати дослідження засвідчують, що прояв комунікативної толерантності як системоутвірної складової психологічного здоров'я психологів і соціальних працівників із базовою фаховою освітою зумовлений рівнем і психологічної готовності до толерантної взаємодії, і задоволеності від успішного виконання провідної функції – надання допомоги іншій людині (виявляється в установці на безумовне прийняття особистості іншої людини – клієнта й актуалізації мотиву підтримки власного психологічного благополуччя як особистості). Указана властивість визначає спрямованість міжособистісних відносин у професійній діяльності, її ефективність і переживання цими фахівцями психологічного благополуччя у професії та власному особистісному компетентнісному житті на протигагу спеціалістам із нефаховою базовою освітою, у яких значно виразніші ознаки інтолерантної взаємодії, нижчий рівень психологічного благополуччя, що негативно впливає на загальний показник психологічного здоров'я (виявляється в нездатності до розвинених форм самоконтролю та саморегуляції власної поведінки, відсутності кореляцій із благодійністю впливу на оточення).

**Перспективами** подальших досліджень, на наш погляд, є аналіз психологічної складової комунікативної толерантності фахівців, які здійснюють професійну діяльність в екстремальних і бойових умовах.

---

1. Асмолов А. Г. Культурно-историческая психология и конструирование миров / А. Г. Асмолов. – М.: Институт практической психологии; Воронеж: НПО МОДЭК, 1996. – 768 с.



2. Братусь Б. С. Психологическое и нравственное пространство нормы / Б. С. Братусь // Журн. практикующего психолога. – 1997. – № 3. – С. 6–15.
3. Васильева Н. Ю. Психологический портрет социального работника / Н. Ю. Васильева // Социальная работа. – 1992. – № 5. – С. 80–83.
4. Власова О. І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку: монографія / О. І. Власова. – К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2005. – 308 с.
5. Васьківська С. В. Порядки заміщення емоційних переживань та їх використання в консультативній практиці / С. В. Васьківська // Наукові студії із соціальної та політичної психології: збірник статей АПН України, Ін-т соціальної та політичної психології. – К., 2008. – № 20 (23). – С. 20–35.
6. Гриншпун И. Б. Понятие и содержательные характеристики толерантности (к вопросу о толерантности как психическом явлении) / И. Б. Гриншпун // Толерантное сознание и формирование толерантных отношений (теория и практика): сб. научно-метод. ст.; РАН Моск. психол.-соц. ин-т. – М.–Воронеж: МодЭК, 2002. – С. 31–41.
7. Долінська Ю. Г. Самоактуалізація особистості майбутнього практичного психолога у процесі професійної підготовки: дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: спец. 19.00.07 / Юлія Георгіївна Долінська. – К., 2000. – 170 с.
8. Завгородня О. В. Проблема психологічного здоров'я: спроба теоретичного аналізу / О. В. Завгородня // Практич. психологія та соціал. робота. – 2007. – № 1. – С. 55–60.
9. Максименко С. Д. Рефлексія проблем розвитку в психології / С. Д. Максименко // Актуальні проблеми психології: наукові записки Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. академіка С. Д. Максименка. – К.: Нора-Друк, 2001. – Вип. 21. – С. 3–24.
10. Маркова А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. – 312 с.
11. Маслоу А. Г. Дальние пределы человеческой психики / Абрахам Гарольд Маслоу; пер. с англ. А. М. Татлыбаевой; науч. ред., вступ. ст. и коммент. Н. Н. Акулиной. – СПб.: Евразия, 1999. – 430 с.
12. Мясичев В. Н. Основные проблемы и современное состояние психологии отношений человека / В. Н. Мясичев // Психологическая наука в СССР. – М., 1960. – Т. 2. – С. 110–125.
13. Носенко Е. Толерантність до невизначеності як системоутворюючий особистісний чинник творчої обдарованості / Елеонора Носенко, Марина Шаповал // Психологія і суспільство. – 2002. – № 1. – С. 97.
14. Панок В. Г. Концептуальні підходи до формування особистості практикующого психолога / В. Г. Панок // Практична психологія та соціальна робота. – 1998. – № 4–5. – С. 4–7.
15. Поваренков Ю. П. Становление и реализация субъекта труда в процессе профессионализации / Ю. П. Поваренков // Психолого-педагогические исследования субъекта деятельности: сборник научных трудов. – Казань: ЮЛАКС, 2004. – 188 с.

16. Толерантность и психическое здоровье: методические разработки для студентов всех факультетов и преподавателей / Новосиб. гос. техн. ун-т; составители: Л. В. Меньшикова, С. А. Гурьева. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2003. – 29 с.

17. Тюптя Л. Т. Життєтворчий підхід до соціальної роботи / Л. Т. Тюптя, Д. О. Пузіков // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2003. – № 3. – С. 13–19.

18. Шамионов Р. М. Психология субъективного благополучия личности / Р. М. Шамионов. – Саратов, 2004. – 342 с.

19. Чепелева Н. В. Формування професійної компетентності в процесі вузівської підготовки психолога-практика / Н. В. Чепелева // Актуальні проблеми психології. – К.: Інститут психології АПН України, 1999. – С. 271–279.

20. Швалб Ю. М. Психологічні аспекти компетентнісного підходу в освіті / Ю. М. Швалб // Вища школа (аналізують науковці). – 2010. – № 1. – С. 31–36.

**Богучарова Е. И. Развитие коммуникативной толерантности как системообразующей составляющей психологического здоровья психолога-практика и социального работника**

*Рассмотрено коммуникативную толерантность как системообразующий личностный фактор психологического здоровья практического психолога и социального работника, уровня их профессиональной компетентности. Эмпирические данные демонстрируют значимые отличия в группах между специалистами-профессионалами по показателям благотворности влияния на другого (толерантность – интолерантность), уровню субъективного благополучия и базовому высшему профильному образованию.*

**Ключевые слова:** коммуникативная толерантность, психологическое здоровье, профессиональная компетентность.

**Bogucharova Ye. I. Development of communicative tolerance as the system constituent of psychological health of practical psychologist and social worker**

*Communicative tolerance is examined as systemic formative personality factor. It is found out, that tolerance is examined as: the psychological and physiological state, psychological firmness, display of intelligent and responsible choice of a man, category that is based on multidimensionality and variety of human culture, as a condition of interpersonal relations of humans. Communicative tolerance of psychology of practical worker and social worker is examined as individual and psychological property of a person; as ability, readiness to activity, that includes psychological readiness and practical preparedness as a functional constituent. The psychological health of practical psychologist and social worker, level of professional competence depend on communicative tolerance. The obtained empiric data demonstrate meaningful differences in groups between specialists on the indexes of wholesomeness of influence on others (tolerance – intolerance), level of subjective prosperity and higher basic profile in education. The research results*

*testify that the display of communicative tolerance is predefined by the level of both psychological readiness to tolerant co-operation and satisfaction from successful implementation of leading function – grant of help to other man (it appears in setting on the absolute acceptance of personality of other man – client and actualization of reason of support of own psychological prosperity as personalities). It determines the orientation of interpersonal relations in professional activity, its efficiency and experiencing of psychological prosperity by specialists in the profession and own personal competent life in a counterbalance to the specialists with amateurish basic education. There are considerably more expressive signs of intolerant co-operation, more subzero level of psychological prosperity that negatively influences on a general index of psychological health.*

**Key words:** *communicative tolerance, psychological health, professional competence.*

*Стаття надійшла 11 червня 2014 року*

УДК 159.9

**І. В. Зубрицька-Маkota,  
О. С. Коваль**

## **ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ І ЛІДЕРСЬКИХ ЯКОСТЕЙ КЕРІВНИКА**

*Розкрито особливості комунікативних і лідерських якостей керівника, можливості їх формування та розвитку. Наведено результати дослідження, яке демонструє, що існують відмінності між рівнем комунікативних і лідерських якостей за статевою ознакою, а також із підвищенням рівня комунікативної емпатії, толерантності та здібності до самоуправління в спілкуванні підвищується рівень комунікативності керівників.*

**Ключові слова:** *керівник, комунікативність, лідерський потенціал, полікомунікативна емпатія, комунікативна толерантність, самоуправління у спілкуванні.*

**Постановка проблеми.** Нині, коли виробничі умови визначають успіхи науки, техніки, виникає гостра необхідність у людях, які володіють мистецтвом проявляти активність у виробничому процесі.

Управляти діяльністю людей – означає здійснювати на них вплив, спонукаючи працювати на досягнення цілей організації. Саме такий вплив може реалізувати лідер – особа, що володіє лідерськими якостями.

Також однією з умов праці сучасного управлінця є постійна взаємодія з іншими людьми. І саме спілкування виступає основним інструментом роботи лідера.